

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE ARTES E COMUNICAÇÃO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

RODRIGO SOUZA RODRIGUES

BLOGS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

UNIVERSIDADE
FEDERAL
FLUMINENSE

NITERÓI
2009

RODRIGO SOUZA RODRIGUES

BLOGS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Coordenação do Curso de Biblioteconomia e Documentação, da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Sandra Lúcia Rebel Gomes

NITERÓI
2009

025.52

R696 Rodrigues, Rodrigo Souza.

Blogs no serviço de referência / Rodrigo Souza Rodrigues.
– 2009. 44 f.

Orientador: Sandra Lúcia Rebel Gomes.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal
Fluminense, 2009.

1. Biblioteca – Serviço de referência. 2. Serviço de
informação. 3. Weblog. I. Gomes, Sandra Lúcia Rebel. II.
Universidade Federal Fluminense. Instituto de Arte e
Comunicação Social. III. Título.

RODRIGO SOUZA RODRIGUES

BLOGS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado a Coordenação do Curso de Biblioteconomia e Documentação, da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Aprovado em julho de 2009.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Sandra Lúcia Rebel Gomes – Orientadora
Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. Carlos Henrique Marcondes
Universidade Federal Fluminense

Prof. Marília Alvarenga Rocha Mendonça
Universidade Federal Fluminense

NITERÓI
2009

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer à DEUS por ter me dado forças nos momentos mais cruciais da minha vida, principalmente no período de graduação.

À Maria Lúcia, do Departamento de Assuntos Comunitários por ter me ajudado nos momentos mais difíceis na graduação, com seus conselhos, dicas e etc.

Agradeço muito a minha mãe Francisca e minhas irmãs Valéria e Fabiana por sempre me incentivarem nos estudos.

À Mara Forny, Claudiana Almeida e Angélica por terem me proporcionado os momentos mais engraçados na minha vida acadêmica.

À minha ex-chefe Nahara Carla e a todos os funcionários da Biblioteca Central do Valonguinho UFF, Rozani e João, da Biblioteca da Casa da Moeda do Brasil, por terem contribuído pela minha formação profissional.

Quero agradecer também a todos os professores da graduação de Biblioteconomia, em especiais à Marília Alvarenga Rocha Mendonça e Vera Lúcia Alves Brégia.

À Sandra Lúcia Rebel Gomes, minha orientadora, pela seriedade, competência e postura profissional acadêmica com os graduandos.

E a todos as pessoas que participaram direta ou indiretamente na minha vida acadêmica. Muito obrigado!!!!

“Se eu vi mais longe, foi por estar de pé sobre ombros de gigantes.”
Isaac Newton

RESUMO

Este trabalho aborda os *blogs* e seus aplicativos no serviço de referência digital. Analisa *sites* e *blogs* de bibliotecas e algumas ferramentas de criação de *blogs* e seus aplicativos inseridos e outras ferramentas disponíveis na *web* que podem contribuir para o atendimento remoto. E por fim, tece comentários sobre o papel do bibliotecário à frente de novas tecnologias na disseminação da informação.

Palavras-chave: Serviço de Referência Virtual; Serviço de Referência e Informação Digital; Blogs; Weblogs

ABSTRACT

This work boards the blogs and his applications programs in the service of digital reference. It analyses sites and blogs of libraries and some tools of creation of blogs and his inserted applications programs and other tools available in the web that can contribute to the remote service. And finally, it weaves comments on the paper of the librarian at the front of new technologies in the dissemination of the information.

Key words: Service of Virtual Reference; Service of Reference and Digital Information; Blogs; Weblogs

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|------------|---|----|
| FIGURA 2.1 | Processo baseado nas oito etapas de Grogan..... | 15 |
| FIGURA 2.2 | O Gmail é um exemplo, na atualidade, que os <i>e-mails</i> possuem <i>softwares</i> de bate-papo..... | 21 |
| FIGURA 3.1 | Por sua grande facilidade de criar, publicar e, até mesmo de gerenciá-la, os <i>blogs</i> tornaram-se ferramentas muito populares na <i>web</i> | 25 |
| FIGURA 3.2 | Números recentes do estado da blogosfera..... | 27 |
| FIGURA 3.3 | Percentual de blogueiros que usam os <i>blogs</i> para fins pessoais, profissionais e corporativos..... | 27 |
| FIGURA 4.1 | Blog da Biblioteca do Congresso..... | 30 |
| FIGURA 4.2 | Biblioteca Municipal de Murça..... | 31 |
| FIGURA 4.3 | Estatística no <i>blog</i> | 37 |

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|-------|---|
| ALA | American Library Association |
| CAPES | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior |
| HTML | Hyper Text Markup Language |
| OCLC | Online Computer Library Center |
| RSS | Really Simple Syndication |
| SR | Serviço de Referência |
| SRID | Serviço de Referência e Informação Digital |
| TIC's | Tecnologias Informação e Comunicação |
| UFRGS | Universidade Federal do Rio Grande do Sul |
| VRD | Virtual Reference Desk |
| WWW | World Wide Web |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 11 |
| 2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: TRADICIONAL E <i>ONLINE</i>..... | 13 |
| 3 BLOGS: HISTÓRIA, CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS..... | 24 |
| 4 WEBLOGS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA..... | 29 |
| 4.1 A PERSPECTIVA DO USUÁRIO..... | 34 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 39 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 41 |

1 INTRODUÇÃO

Como o passar dos anos, as tecnologias da informação e comunicação (TICs) evoluíram rapidamente e surgiram novas ferramentas com o aperfeiçoamento das já existentes. No âmbito das bibliotecas, a Internet fez com que se ampliassem as suas barreiras físicas. E, dessa forma, segundo Nascimento e Burin (2006) “o uso de sistemas computadorizados nas bibliotecas permitiu localizar e verificar dados de forma muito mais rápida e, desta maneira aumentou substancialmente a eficácia das várias funções do serviço de referência.” Portanto, o serviço de referência e informação digital (SRID) é uma nova modalidade de serviço de referência usando intensivamente as ferramentas digitais, que surgiu no final da década de 1980. O serviço de referência tem a finalidade de atender às necessidades dos usuários além de orientá-los na busca e recuperação da informação, não só para os que se encontram na biblioteca como também para os usuários remotos.

O objetivo deste estudo é mostrar o grande potencial dos *blogs* e de seus aplicativos para o serviço de referência e, também, identificar como estes podem ser ferramentas úteis no SRID, auxiliando os usuários remotamente para sanar as suas necessidades informacionais. Tais dispositivos podem fazer com que estes tenham maior interação com o bibliotecário de referência na *web*, além de poderem oferecer a mesma qualidade para o serviço tradicional oferecido pelas bibliotecas. Assim, pode-se destacar: *links* para pesquisa *online* do acervo da biblioteca; empréstimos entre bibliotecas; tradutores *online*; serviços de alerta eletrônico; jornais eletrônicos; comutação bibliográfica; coleções especiais, mapas, *slides*, gravações de áudio e vídeos; textos completos. (MARCONDES, MENDONÇA E CARVALHO, 2006, p.177).

Para atingir a proposta apresentada nesta monografia, a de mostrar como a ferramenta *blog* se insere no contexto do serviço de referência virtual, a metodologia utilizou, além da revisão de literatura sobre os *blogs* e sobre os serviços de referência virtual/digital, a análise de alguns *websites* e/ou *weblogs* de bibliotecas que utilizam o serviço de referência virtual e realizou, igualmente, a análise de algumas ferramentas de criação de *blogs* e dos aplicativos neles inseridos, além de outras ferramentas disponíveis na *web* que podem contribuir para o atendimento remoto.

Este trabalho está dividido em quatro capítulos que estão estruturados da seguinte forma: no segundo capítulo, tratamos do serviço de referência tradicional e *online*. No terceiro, recuperamos a história dos *blogs*, características e conceitos relativos aos mesmos. Em seguida, os *weblogs* no serviço de referência, de que como esta ferramenta pode

contribuir para interação dos usuários e bibliotecários na prestação do serviço de referência à distância. E por fim, tecemos considerações sobre o papel do bibliotecário à frente de novas tecnologias na disseminação da informação.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: TRADICIONAL E ONLINE

Historicamente, segundo Figueiredo (1992, p.10) a primeira menção ao serviço de referência foi feita em 1876 durante a 1ª Conferência da *American Library Association* pelo bibliotecário Samuel Swett Green quando este falou sobre “auxílio aos leitores” em relação ao uso da coleção, além da função educativa da biblioteca e a emancipação do profissional da informação inserido nos novos padrões do conhecimento.

O serviço de referência pode ser resumidamente definido como uma atividade de perguntas e respostas prestada por unidades de informação. Por sua importância, requer experiência por parte do profissional bibliotecário, qualificação que podemos ressaltar como primordial e necessária, ao ponto de podermos assinalar que a experiência é tão importante como os suportes/ ferramentas bibliográficas.

Segundo Maciel e Mendonça (2000, p.33 *apud* Mendonça, 2006, p.232) o serviço de referência é aquele que pertence à dinamização das coleções e tem como propósitos

[...] o atendimento aos usuários reais e virtuais, a conquista dos potenciais e a decorrente dinamização do uso das coleções [...] Compreende todas as atividades voltadas, direta e indiretamente à prestação de serviços ao usuário. Inclui a divulgação de informações gerais sobre a biblioteca [...] assim como as específicas, voltadas para um segmento específico. Promove o uso do sistema e de recursos e, para isso desenvolve atividades de treinamento pessoal de clientes na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais.

Ainda, segundo Macedo (1984), o serviço de referência é comportado em quatro linhas de atuação:

- 1) referência propriamente dita [...] o bibliotecários aguardando ser procurado pelo usuário, responde a questões de referência e assiste o mesmo em suas dificuldades de localização e de obtenção de informação, [...]
- 2) orientação formal ao usuário quando o setor programa, de forma sistemática, visitas orientadas, cursos, etc., para instruir os usuários no manejo da biblioteca, na prática da pesquisa bibliográfica, etc.
- 3) disseminação da informação que se preocupa em antecipar a busca da informação pelo usuário, preparando boletins bibliográficos e informáticos; sínteses da informação; instrumentos de alerta e disseminação seletiva, corrente, da informação, [...]
- 4) divulgação e interpretação da biblioteca de meios vários: impressos, comunicação visual, audiovisuais [e-mails, home-pages]... a fim de mostrar ao usuário o que existe e como funciona o sistema de informação.

Grogan (2001, p.16) enfatiza a importância dos bibliotecários na função de educadores, ensinando os usuários a encontrar a informação desejada em qualquer suporte que

esta se encontra ou o conteúdo que ela abranja.

Dentre os mais diversos tipos de serviços realizados pela biblioteca, o serviço de referência e informação é considerado uma atividade fim. Consiste, assim, em prestar assistência pessoal, tradicionalmente num processo face a face, ao usuário que apresenta uma necessidade informacional. Tal processo vai da entrevista até a entrega da resposta.

O processo de referência é a atividade que envolve o usuário no processo de busca de informação. Este processo ocorre no primeiro contato, quando o usuário formula sua questão, reconhece a existência de um problema e se estende até a solução, que é a entrega da resposta e o entendimento de que problema foi solucionado. Figueiredo (1992) afirma que o processo de referência é composto por seis fases: Seleção da mensagem; Negociação; Seleção da resposta; Renegociação; Desenvolvimento das estratégias de busca; Busca da informação.

No processo proposto por Figueiredo (1992), as quatro primeiras fases envolvem o usuário e o bibliotecário. As duas restantes são realizadas pelo bibliotecário de referência.

Já Grogan (2001) propõe oito passos que seguem uma sequência constituída por duas fases (ver figura 2.1).



Figura 2.1 - processo baseado nas oito etapas de Grogan (2001 *apud* SILVA, 2006, p.42.)

As quatro primeiras etapas do processo de referência proposto por Grogan (2001) integram a primeira fase, que diz respeito ao problema da pesquisa do usuário, quando este está às voltas com o problema. Esta etapa é crucial, e nela o bibliotecário analisa junto com o consultante a natureza de seus problemas. A segunda fase é constituída pela localização das respostas às questões que foram formuladas.

A entrevista feita pelo bibliotecário de referência é muito importante, pois serve de ponte entre a questão do usuário e a solução do problema. Nenhuma pergunta deve ser considerada sem importância. Para Grogan (2001), um descaso na entrevista com o usuário leva a respostas erradas, muitas vezes inadequadas e a usuários insatisfeitos. Para que o usuário tenha atendidas as suas necessidades informacionais, o bibliotecário de referência, hoje, deve conhecer vários mecanismos de buscas, bases de dados, deve ter sensibilidade para compreender a pergunta formulada pelo usuário e suas atitudes, mesmo que presente ou

remotamente e indicar, se for ao caso, o material que procura em outra unidade de informação. O usuário não deve ausentar-se sem que a sua necessidade de informação seja preenchida. Ainda usando as palavras de Grogan (2001, p.8) “Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem essa assistência”.

As atividades do serviço de referência não são baseadas exclusivamente por perguntas e respostas. Merlo Vega (2000) cita os principais serviços realizados pelo bibliotecário de referência: consultas de resposta rápida; consultas bibliográficas; acesso ao documento; informação sobre novidades; difusão seletiva da informação; orientação bibliográfica e documental; assessoramento técnico; formação de usuários.

No início da década de 1990, os bibliotecários só tinham o telefone e o fax para recorrer à orientação dos usuários remotos. Com a expansão da *web*, surgiram inúmeras formas de contato entre bibliotecários e usuários. As tecnologias de informação e comunicação (TIC's) vêm modificando a maneira de os bibliotecários trabalharem com o público nas unidades de informação. Segundo Pessoa e Bastos (2007), com o passar dos anos as bibliotecas e as informações tornaram-se cada vez mais especializadas e os usuários mais exigentes, fazendo com que os bibliotecários se dedicassem mais a estes. Ainda segundo os autores:

A utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) nos serviços de referência permite localizar informações e documentos de maneira muito mais rápida, substituindo instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Com isso, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram grandemente aumentadas e também a biblioteca economizou tempo de pessoal e recursos financeiros. (PESSOA; CUNHA, 2007, p.70)

Segundo Figueiredo (1992, p. 162), o advento desses sistemas *online* “[...] alterou o relacionamento entre a referência, a aquisição, a catalogação, os empréstimos-entre-bibliotecas [...]”. Além disso, a autora afirma também que os “serviços *online* permitiram à biblioteca oferecer um nível mais alto de serviço, por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal”.

O serviço de referência e informação digital (SRID) é uma nova modalidade de serviço de referência usando intensivamente as ferramentas digitais, que surgiu no final da década de 1980.

Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006) afirmam que o serviço de referência vem se beneficiando com as facilidades tecnológicas advindas do desenvolvimento da Internet e de

outras ferramentas que ela oferece para a localização e a recuperação da informação.

Pasquarelli¹ (1996, p.38 *apud* ALVES; VIDOTTI, 2006, p.2) destaca que “as atividades desenvolvidas pelo serviço de referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias.”

Alves e Vidotti (2006, p.6) concluem em seu artigo “O serviço de referência e informação digital” que:

mudança é a palavra chave do atual período de transformações pelo qual as bibliotecas estão transitando. Como unidades que refletem as transformações da sociedade, as bibliotecas devem estar em constantes mudanças para atender às alterações políticas, sociais, econômicas, culturais e tecnológicas da sociedade para qual está voltada.

De acordo com a *Reference and User Services Association*², o serviço de referência virtual é “um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente.” (2004, p.9 *apud* CUNHA, 2007, p.70).

Reforçando esta afirmação temos Rodríguez (2006, p.4 *apud* *American Library Association*, 2003, tradução nossa) que diz:

[...] é um serviço de referência virtual iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, no qual os usuários utilizam computadores ou outra tecnologia Internet para se comunicar com o bibliotecário, sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicações utilizados frequentemente em referência virtual incluem chat, videoconferência, voz sobre IP, e-mail e mensagens instantâneas. Embora fontes online sejam muitas vezes utilizadas para proporcionar referência virtual, a utilização de fontes eletrônicas nas respostas aos pedidos não constituem em si uma referência virtual.

Em suma, o serviço *online* continua com a mesma essência que o presencial: de um lado, o usuário com as suas necessidades informacionais procurando saná-las, e, do outro, o bibliotecário de referência voltado para atendê-los.

As autoras (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000, p. 3) distinguem uma característica do serviço de referência tradicional do digital/virtual.

No SR tradicional o bibliotecário mantém controle e opera de forma independente. Com o usuário remoto a relação é diferente, pois ele controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros SR(s).

¹ PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para buscas da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. 88p.

² REFERENCE and User Services Association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. **Reference & User Services Quartely**, v.44, n.1, p.9-13, fall 2004.

Para Rodriguez (2006, p.12, tradução nossa) o serviço de referência virtual possui vantagens em que os “bibliotecários especializados em uma área podem responder as perguntas relacionadas com a sua especialidade, no lugar do bibliotecário de referência quando este não se encontra no balcão de referência”.

Outra vantagem que o autor salienta é

a sua eficácia, já que o bibliotecário pode encontrar as respostas a várias perguntas ao mesmo tempo e transmiti-las em menor tempo. Finalmente, este tipo de serviço elimina muitos problemas de tempo e espaço, já que os usuários são capazes de acessar a biblioteca a partir de qualquer local 24 horas por dia.

Mas, ainda nas palavras de Rodriguez (2006, tradução nossa), este afirma que os serviços *online* apresentam as seguintes desvantagens: “a manutenção constante da qualidade do mesmo, os tipos de usuários a quem servem e a sobrecarga de solicitações, [...] dificuldade de oferecer realização de uma entrevista de referência por *e-mail* [...]”.

Para Alves e Vidotti (2006, p.6) “dificuldades de comunicação, a falta de estrutura (tecnológica/ técnica), de planejamento e políticas bem definidas no SRID”, podem atrapalhar a condução do serviço de referência *online*. Pessoa e Cunha (2007, p.77) complementam que os custos, treinamento de pessoal, a missão da biblioteca, *marketing*, privacidade do usuário, capacidade de adaptação dos usuários e o acervo são cruciais para alcançar o sucesso do mesmo.

No Brasil, os serviços de referência virtuais que utilizam ferramentas de comunicação são muito restritos. Segundo uma pesquisa realizada por Marcondes, Mendonça e Carvalho (2006), realizada no período de agosto de 2004 a julho de 2005, em que foram avaliadas 209 bibliotecas universitárias, a existência de serviços oferecidos pela *web* pelas mesmas é muito baixa.

No exterior existem muitos projetos colaborativos interessantes na área do serviço de referência digital. Os que têm maior destaque internacional são: o *Question Point Cooperative Reference* e o *Virtual Reference Desk*.

O *Question Point Cooperative Reference*³ é um serviço *online* de colaboração em nível global, de bibliotecas cadastradas, que se apóia nas tecnologias *web* e em ferramentas e tecnologias de comunicação, cujo objetivo é oferecer serviços de referência virtual, em qualquer lugar do mundo, a usuários 24 horas por dia e 7 dias por semana. Este projeto foi desenvolvido pela *Library of Congress* e pela *Online Computer Library Center (OCLC)*.

O *Question Point* é formado por dois elementos básicos: o primeiro gerencia os serviços de referência que promovem os sistemas de comunicação em ambiente virtual e

³ <http://www.oclc.org>

administra as ferramentas para melhor gerenciamento das perguntas dos usuários. O segundo elemento é responsável pela cobertura de um grupo específico de bibliotecas durante 24 horas por dia, sete dias por semana. Os bibliotecários desta forma, contribuem com uma parcela do seu tempo ao invés de proverem um serviço virtual para todas as bibliotecas cadastradas e, em troca, recebem cobertura mais completa. (PESSOA; CUNHA, 2007). O seu funcionamento dá-se do seguinte modo: quando o usuário faz uma pergunta ao bibliotecário, este pode utilizar o *chat*, por exemplo, para o esclarecimento da pergunta em tempo real com o entrevistado. Se este procedimento ainda não for suficiente, o bibliotecário pode recorrer às redes colaborativas regionais, nacionais da qual a biblioteca faça parte, ou redes de determinadas áreas do conhecimento. Em última instância, é possível enviar a pergunta para a Rede de Referência Global (*Global Reference Network*) que direciona as questões enviadas ou sessões de *chat* a uma biblioteca parceira, com base em critérios como assunto, idioma ou horas de cobertura para bibliotecas participantes no mundo todo. Ao encaminhar a pergunta para o serviço global de referência, cuja denominação chama-se *Request Manager*, o software que é responsável pela gerência de pedidos, faz uma busca nos perfis das bibliotecas cadastradas para identificar qual destas está apta para responder ao usuário.

Já o *Virtual Reference Desk*⁴ (VRD) é resultado de um consórcio patrocinado pela ERIC *Clearinghouse on Information & Technology* e pelo Departamento de Educação dos Estados Unidos, apoiado pela *White House Office of Science and Technology Policy*. O projeto é dedicado a melhorar os serviços de referência virtual e à criação e operação de serviços de informação baseados na Internet por mediação humana. O seu objetivo é de estabelecer serviços cooperativos de referência virtual para seus associados.

O VRD coordena um serviço colaborativo de perguntas e respostas baseado na Internet. Quando este serviço recebe uma pergunta que não corresponde à sua área de cobertura, ele encaminha ao VRD *Network* para assistência. E se a pergunta ainda não for respondida por outro participante da rede, ela poderá ser respondida por algum especialista do VRD *Network* ou por um bibliotecário voluntário e/ou dê sugestões para a resposta. (PESSOA; CUNHA, 2007, p.76)

O correio eletrônico foi uma ferramenta crucial para a criação da *World Wide Web* (WWW) que proporcionou a troca de mensagens entre computadores a partir de 1965. Além deste, existem outras ferramentas que são fundamentais para o serviço de referência digital nos dias atuais, dentre as quais podemos destacar: *chat*, videoconferência e mensagens instantâneas.

⁴ www.vrd.org

Correio eletrônico é um dispositivo pelo qual um indivíduo compõe, envia e recebe mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação. Um serviço de informação que utilize o e-mail pode valer-se de duas modalidades: o *e-mail* propriamente dito e o formulário via *web*. Os usuários podem enviar sugestões, críticas, dúvidas, preenchendo os campos com o nome, *e-mail* para contato, o assunto e a dúvida.

Os formulários *online* são preenchidos pelo usuário em um sítio de uma determinada página. Este, ao concluir o preenchimento, envia o formulário, que é repassado via correio eletrônico. De uma biblioteca para outra estes itens podem mudar, mas a sua estrutura permanece a mesma. Por meio do *e-mail*, o usuário digita o seu questionamento e envia a mensagem para o endereço eletrônico para a biblioteca, que geralmente é disponibilizado no sítio da instituição.

O correio eletrônico é assíncrono, isto é, não é em tempo real, e oferece muitas vantagens para o usuário: este pode solicitar uma informação a qualquer hora do dia; a possibilidade de arquivamento das respostas enviadas e recebidas, que posteriormente poderá ser usada para avaliar o tipo das perguntas formuladas, a necessidades de informação mais frequentes, etc. (PESSOA; CUNHA, 2007) Na atualidade, os *e-mails* ganharam muitas incorporações dentre as quais as que mais se destaca são o espaço ilimitado, leitor de RSS⁵ e *softwares* de *chat* do qual pode também integrar as opções de áudio e vídeo⁶ (ver figura 2.2). Os correios eletrônicos que oferecem estes serviços são: Yahoo! Mail, Hotmail e Gmail.

⁵ *feeds Really Simple Syndication* (RSS) é o processo de disponibilização baseada em documentos *eXtensible Markup Language* (XML) que captura a informação (conforme o gosto do usuário) que acaba de ser atualizada em uma determinada página na *web*, e envia um resumo automaticamente para um leitor de RSS (que pode ser um *software*, por *browsers* que possuem o aplicativo ou páginas da *web* que oferecem estes serviços) sem ter que ir ao site que publicou a informação. Caso o usuário opte em analisar o conteúdo completo é só clicar no *link* re

⁶ É necessário que o emissor e o receptor tenham *webcam* e microfone e também que se instale um *plugin*, isto varia, dependendo das configurações do provedor do *e-mail*.

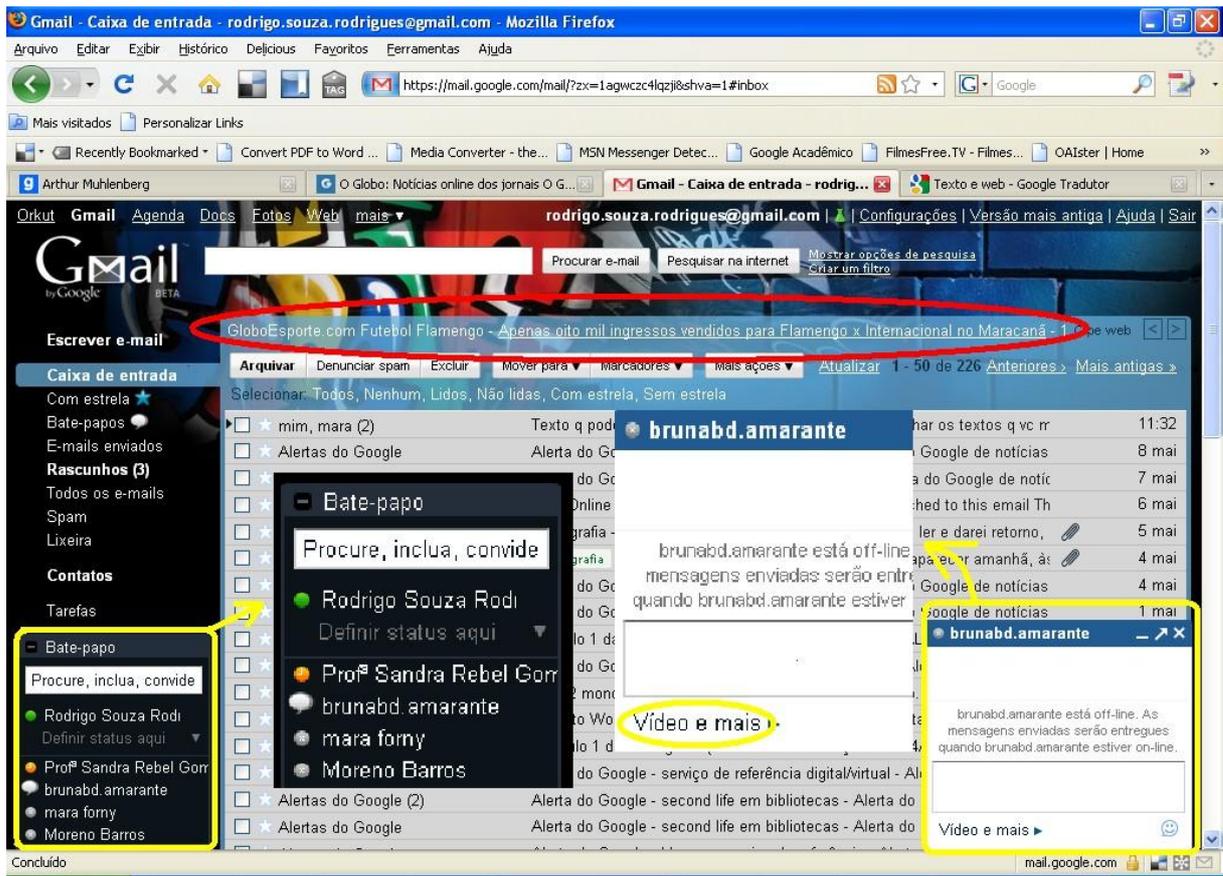


Figura 2.2 - O Gmail é um exemplo, na atualidade, que os *e-mails* possuem *softwares* de bate-papo com opção de conversas por áudio e vídeo (destacados em amarelo), e também, leitor de RSS (destacado em vermelho), sem precisar que haja instalação dos mesmos no computador.

O *chat* significa “conversação” em ambiente virtual, sendo a forma mais rápida de se ter o acesso a um ou mais indivíduos por meio da Internet visando obter uma comunicação em tempo real. Estes utilizam *softwares* básicos de conversação na qual podem ser destacados três tipos de tecnologias: as mensagens instantâneas, salas de bate-papo e *chat* propriamente dito. Para Pessoa e Cunha (2007, p.72) os *chats* possuem vantagens no serviço de referência *online* dentre as quais enumera:

[...] a semelhança com a interação ao vivo entre bibliotecário e usuário, mantendo assim, a familiaridade com o serviço prestado tradicionalmente; a eliminação dos erros de compreensão auditiva devido ao mau entendimento das palavras pronunciadas pelo usuário; a possibilidade do usuário poder salvar o texto das mensagens trocadas na utilização posterior; e, também, o anonimato oferecido por esse serviço, pois muitos usuários não gostam de sentir que seu conhecimento é inferior aos demais e, por isso, relutam em procurar pessoalmente o auxílio de um bibliotecário.

Ainda de acordo com Pessoa e Cunha (2007), há também desvantagens para o serviço: a ausência de comunicação não verbal (corporal) entre usuário e bibliotecário; quanto ao

tempo, a queda de conexão da Internet e a comunicação prejudicada por erros de grafia do usuário e do bibliotecário.

A videoconferência é a troca de mensagens pelo emissor e receptor em contato visual e sonoro entre indivíduos, que pode ser de pessoa-a-pessoa ou em grupo, de lugares diferentes em tempo real.

O uso da videoconferência apresenta vantagens dentre as quais podemos enumerar: a comunicação oral e visual entre pessoas distantes; economia de tempo, já que o usuário evita o seu deslocamento para a biblioteca; o compartilhamento de informações (transferências de arquivos) entre o bibliotecário e o usuário.

Mas para o uso da videoconferência há desvantagens, dentre as quais podemos destacar a qualidade de vídeo e de áudio. Mesmo que se tenha rede de alta velocidade de transmissão de dados, pode ocorrer a queda da transmissão da Internet ou ruídos que podem travar e cortar imagens e sons. Também pode ser mencionada como desvantagem, a necessidade de rede banda larga para transmissão de dados, já que o custo para usufruir este serviço no Brasil é alto. Um exemplo de *software* mais utilizado na videoconferência é o Skype⁷

Com o avanço das TIC's os bibliotecários de referência passam a ter a necessidade de conhecer novas formas de busca e recuperação da informação e também, oferecer treinamento dos usuários a estas novas ferramentas. Schweitzer *et al* (2007, p.41) afirma que

Com as mudanças ocorridas no setor de referência e em todo contexto da biblioteca, é importante ressaltar que neste novo cenário, o mais importante não é mais a posse da informação e sim o seu acesso, seja qual for o seu meio e suporte.

Para Arellano (2001) os serviços de referência à distância estavam reduzidos a consultas enviadas por *e-mail*, telefone ou formulários na *web*. Agora, os avanços das ferramentas colaborativas gratuitas são uma realidade, os bibliotecários podem utilizar estes recursos para o aprimoramento no atendimento dos seus usuários em tempo real, buscando a qualidade desejada por estes e pelos bibliotecários nos seus serviços sem nenhum custo adicional.

Também é importante salientar que não adianta uma unidade de informação ter recursos modernos em ambiente digital para o atendimento remoto de seus usuários sem que haja educação continuada dos mesmos para a busca e recuperação da informação *online*. Os bibliotecários de referência devem estimular a sua autonomia na busca informacional tornando-se educadores. Para Cuenca (1999, p.293) o bibliotecário mudou a sua postura à frente destas novas tecnologias transformando-se naquele “que capacita os usuários a se

⁷ <http://www.skype.com/intl/pt/welcomeback/>

tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas automatizados de forma eficiente e, sobre tudo, eficaz.”

O profissional da informação deve estar preparado para a execução de suas funções tanto em ambientes físicos quanto virtuais, com novas ferramentas disponíveis na rede. O bibliotecário é um mediador da informação que deve ter aptidões para recuperar, selecionar, organizar e disseminar a informação em qualquer ambiente que trabalhe.

3 BLOGS: HISTÓRIA, CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

O termo “*weblog*”, “*blogue*” como é chamado em Portugal, (*blog*, no Brasil) foi concebido por Jorn Barger em dezembro de 1997 através das junções das palavras “*web*” (teia) e “*log*” (diário de bordo onde navegadores registravam acontecimentos das viagens realizadas). Mais tarde, no início de 1999, se tornaria popularmente difundida apenas a palavra “*blog*”, cunhada por Peter Merholz que pronunciou a palavra “*wee-blog*” (nós blogamos em português). Esta ferramenta foi primeiramente utilizada por jovens como uma espécie de diário virtual (SOUSA et al, 2007, p. 89)

Blood (2000); Querido e Ene (2003) relatam a tentativa de Jesse James Garrett e de Cameron Barrett para copilarem uma lista de *blogs* que existiam na *web*. Depois disso, muitas pessoas começaram a conectar-se, começando a formar uma comunidade em torno dos *weblogs*, mais tarde apelidada de *blogosphere* – *blogosfera*- tornando-se muito popular.

Para Recuero (2003) “os *weblogs* originais eram dirigidos por *links*. Cada um era uma mistura de proporções únicas de *links*, comentários e pensamentos e ensaios pessoais. *Weblogs* podiam apenas ser criados por pessoas que já sabiam como fazer um *web site*.”

Blood (2000 *apud* BARROS, 2006) afirma que os *blogs* eram bem simples em matéria de *design* e de conteúdo mas, mesmo com estes empecilhos, os blogueiros continuavam a referenciar outros *blogs* com as suas opiniões.

Devido à frequente interligação entre os *blogs* existentes na época, os críticos chamaram os blogueiros de incestuosos, que por sua vez sabiam que amplificavam as vozes uns dos outros quando criavam *links* entre si. E assim a comunidade cresceu. Os blogueiros pioneiros trabalharam para se tornar fontes de *links* para material de qualidade, aprendendo a escrever concisamente, utilizando os elementos que induziam os leitores a visitar outros sites. (BARROS, 2006, p.13)

Portanto, para Ferreira (2004, p.364) os *blogs* são um

serviço que permite ao internauta criar e manter uma página em que as informações são apresentadas em ordem cronológica reversa (as mais recentes aparecem primeiro), tendo cada publicação sua data e hora de inserção, e também um espaço onde outros internautas podem incluir comentários associados.

Além disso, os *blogs* são formados no formato *Hyper Text Markup Language* (HTML) e, com o passar dos anos, surgiram diversas ferramentas para publicação destes na Internet. Podemos citar, por exemplo, o Wordpress e Blogger, que são as plataformas mais populares na *web*. E como consequência, qualquer pessoa pode construir um blog, criando uma conta no servidor que oferece o serviço. Uma vez criado, pode inserir informações no seu *blog* sem ter que ser um especialista em HTML. Tais ferramentas de edição foram responsáveis pela

popularidade dos blogs (ver figura 3.1). Com elas, os autor(es) podem acrescentar vídeos, slides, fotos, links de outros blogs, etc. na página do seu blog.

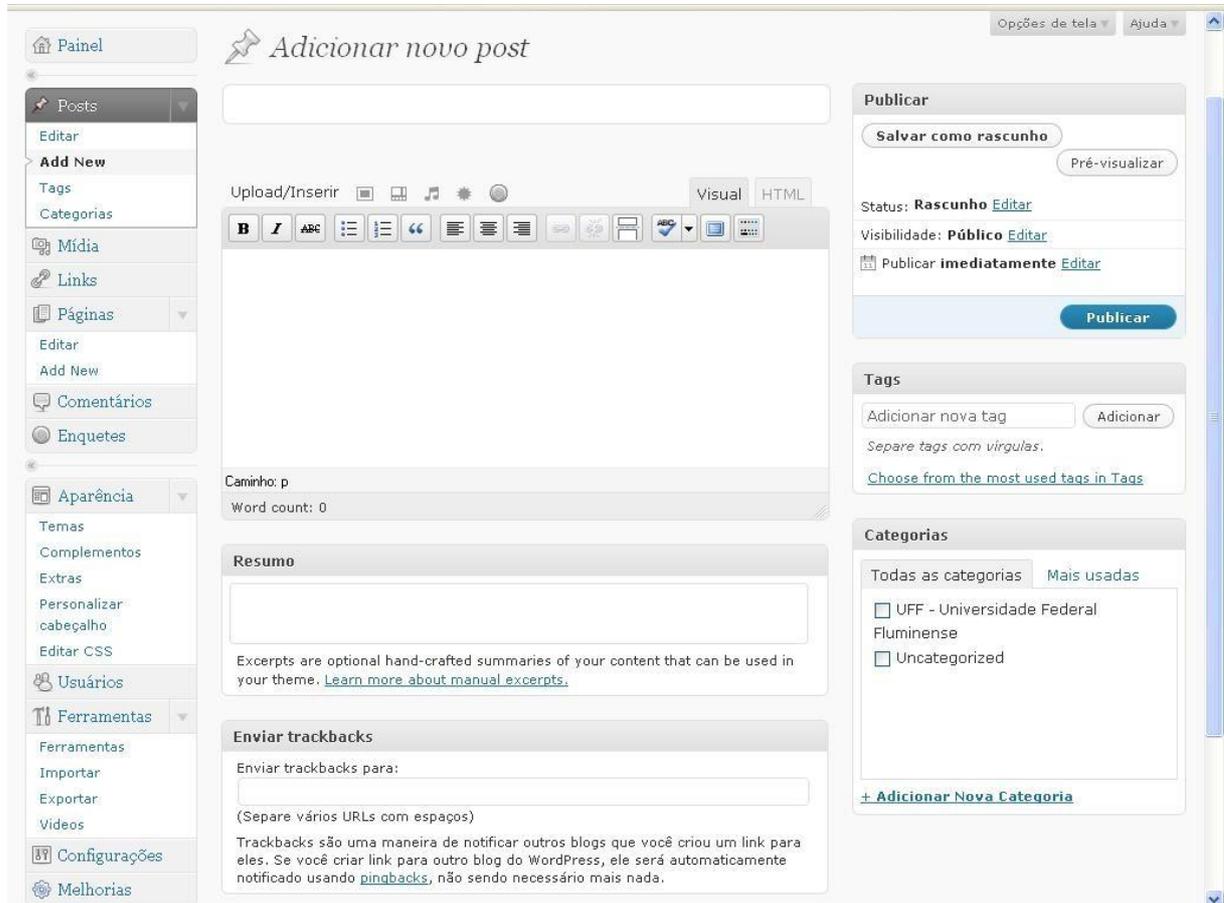


Figura 3.1 – por sua grande facilidade de criar, publicar e, até mesmo de gerenciá-la, os blogs tornaram-se ferramentas muito populares na web. Esta é uma visão no menu do wordpress. Fonte: elaborado pelo autor.

Vega e Rojo (2003) classificam os blogs em três tipos: pessoais, corporativos e temáticos. Já Recuero (2003) categoriza os weblogs da seguinte maneira:

Diários eletrônicos - diz respeito à vida pessoal de cada indivíduo, funcionando como diários íntimos;

Publicações eletrônicas - são destinados a transmitir um determinado assunto no post, na qual os comentários pessoais são evitados;

Publicações mistas – nada mais é que a mistura das duas junções anteriores, ou seja, junta praticamente o post pessoal e o post informativo.

Winer (2003 apud BARROS, 2006) descreve como características dos blogs:

Personalização - já que é desenvolvido para serem utilizados por uma ou mais pessoas;

Baseados na web - pois são fáceis de manter e acessíveis em qualquer computador e podem ser atualizados frequentemente;

Criam comunidades - os *blogs* podem fazer ligações entre si, permitindo a geração e compartilhamento do conhecimento e a troca de ideias entre os blogueiros.

Automatizados - as ferramentas de publicação para *blogs* auxiliam o autor a distribuir e a apresentar suas palavras de forma atrativa.

Já Rodrigues (2006, p.27) enumera como características fundamentais dos *blogs* “A liberdade de criação, a instantaneidade, a interatividade com o leitor e o custo benefício.

A sua estrutura é de um *web site* comum. As mensagens enviadas por um ou mais autores, de acordo com a política adotada no *blog*, são chamados de entradas, artigos ou “*posts*” (postagem), e que são organizados em ordem mais recente. As postagens ficam arquivadas em ordem cronológica. No final do artigo, antes de publicá-lá, o autor escreve os descritores, palavras-chave que são chamadas de *tags* relacionando o tema publicado para que depois a informação possa ser recuperada no campo de busca do *blog*. Portanto “A escolha do uso das *tags* ocorre de modo informal e pessoal pelo autor ou criador do item do conteúdo, possibilitando registrar quaisquer palavras que julgar ser associadas a certo material.” (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008, p.8)

Logo após cada publicação de um *post*, encontra-se a expressão “comentários”, consistindo num *link* para que os leitores e, até os autores, possam inserir opiniões, sugestões ou críticas para cada publicação feita no *weblog*. Geralmente os usuários participam transparentemente nos comentários que ficam associados a cada publicação no *weblog*. (RODAS, 2009). E esta participação com o usuário é importante, pois Recuero (2003) afirma que os comentários são fundamentais porque proporcionam dinamismo ao *site* e também a interação dos leitores com o autor. Já Rodrigues (2006, p.25) ressalta que os *blogs* possibilitam que cada indivíduo possa dar a sua opinião sobre um determinado assunto, algo novo, já que as tecnologias de comunicação em massa não podiam dar.

Um estudo realizado pela Technorati em 2008 para saber o estado da blogosfera⁸, detectou aproximadamente 133 milhões de *blogs*, sendo que cerca de 120.000 estão sendo criados por dia em todo o mundo (ver figura 3.2). De acordo com o relatório, a blogosfera começa a atingir o *mainstream* da mídia. E também neste estudo, procurou-se estudar o impacto dos *blogs* pessoalmente, profissionalmente e financeiramente na vida dos blogueiros.

⁸ Para saber de mais detalhes do estudo, ver: TECHNORATI. (Org.) **O state of the blogosphere**. Disponível em: <<http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere/>>. Acesso em: 22 fev. 2009.

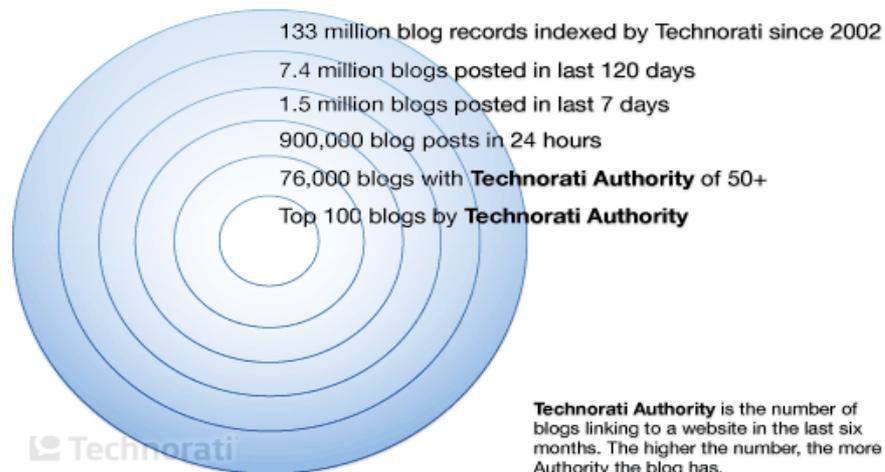


Figura 3.2 – Números recentes do estado da blogosfera. Disponível em: <http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere//>

Um dado importante desta pesquisa é que a maioria dos blogueiros usam estas ferramentas para interesses pessoais. No entanto, mais da metade do total de blogueiros também escreve em *blogs* profissionais e corporativos (ver figura 3.3).

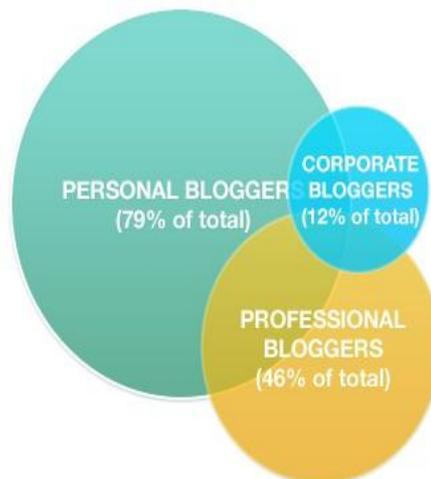


Figura 3.3 – Percentual de blogueiros que usam os *blogs* para fins pessoais, profissionais e corporativos

Portanto, de acordo com Vieira; Carvalho; Lazzarin (2008, p.7) os *blogs* tornaram-se

[...] bastantes utilizados pelas massas e constituem uma importante ferramenta para as mais diversas finalidades, como a execução de atividades em espaços de debate, construção conjunta de conhecimentos, criação de redes sociais [...]

Com estas características peculiares, os *blogs* tornaram-se ferramentas muito populares na Internet, com isso muitas pessoas estão utilizando estas como formas de expressão de idéias pessoais (diários) e até mesmo profissionais, das mais variadas áreas do saber para disseminação da informação e de conhecimento junto com o seu público. “A principal utilidade de um *blog* é servir como um instrumento de comunicação, utilizando-o para compartilhar ideias e dúvidas, transmitindo e recebendo informações e conhecimento para e de pessoas com interesses em comum.” (SILVA, 2005, p.170)

No próximo capítulo será visto de como os *blogs* e seus aplicativos podem ser utilizados pelo serviço de referência.

4 BLOGS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A sociedade atual está, cada vez mais, inserida no contexto da *web*. Castells (2008, p.439) observa que:

A internet tem tido um índice de penetração mais veloz do que qualquer outro meio de comunicação na história: nos Estados Unidos, o rádio levou trinta anos para chegar a sessenta milhões de pessoas; a TV alcançou esse nível de difusão em 15 anos; a Internet o fez em apenas três anos após a criação da teia mundial.

Com o desenvolvimento avassalador da *web*, os usuários passaram a ser mais exigentes quanto ao conteúdo informacional, já que estão familiarizados com as novas tecnologias, fazendo com que os serviços das bibliotecas tivessem que se adaptar aos novos tempos.

Segundo Mangas (2007) a Internet alterou a relação dos bibliotecários de referência com a informação. Por isso, face à rapidez, à quantidade e à qualidade de informação proporcionada pela Internet, os serviços de referência e as próprias bibliotecas vêm-se obrigados a oferecer novos serviços e produtos sob pena de verem o seu alcance diminuído.

Neste ambiente de mudanças, rápidas e contínuas, as unidades de informação de qualquer tipo de organização (pública ou privada) têm um papel fundamental no fornecimento de informações, porém, devem estruturar cada vez mais buscando a excelência no fornecimento de serviços e produtos, e agilizar a ligação/conexão do usuário, com sua respectiva demanda, com a informação disponível. Os usuários de sistemas de informação devem conhecer e ter domínio dos conceitos, fontes de informação, ferramentas e metodologias adotadas pela unidade visando facilitar e agilizar o uso da informação. (CARIBÉ, 2006, p.2)

E neste contexto, as bibliotecas precisam buscar inovar no oferecimento de seus produtos e serviços, de modo que preencham as necessidades de seus usuários, pois para

expandir os serviços de referência para além das estruturas físicas das bibliotecas e unidades de informação, desenvolvendo um trabalho em sintonia com o aumento das expectativas dos usuários e promovendo a atualização profissional dos bibliotecários, com relação aos novos recursos informacionais, é a atual meta dos serviços de referência nas unidades de informação (NASCIMENTO; BURIN, 2006, p.134)

No cenário atual, os *blogs* vêm conquistando muitos profissionais de diversas áreas, inclusive bibliotecários, pela facilidade de publicar e gerenciar a informação destes dispositivos na Internet. Os *blogs* são muito mais do que ferramentas colaborativas na *web*, podendo ser aplicados em uma gama de possibilidades. No contexto das bibliotecas podem ser utilizados no serviço de referência. Pois este serviço *online* seria o primeiro beneficiado de forma concreta para possibilitar uma interação e maior motivação para usuário se comunicar

com o bibliotecário para tirar dúvidas. (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008)

De acordo com Barros (2004) os *blogs* podem ser usados pelas bibliotecas de maneira mais interativa destacando o seu grande potencial nos serviços de referência. Muitas unidades de informação estão usando os *blogs* como complemento dos seus serviços *online*. Podemos citar, por exemplo, a Biblioteca do Congresso nos Estados Unidos, que utiliza os *blogs* como “quadro de avisos, novidades e textos”.



Figura 4.1 – Blog da Biblioteca do Congresso. Fonte: <http://www.loc.gov/blog/>

Em Portugal, há várias iniciativas no uso dos *blogs* como complemento para as bibliotecas. A Biblioteca Municipal de Viana do Castelo ⁹ possui um *blog* na divulgação dos horários de funcionamento, *links* para o catálogo eletrônico, notícias, vídeos de eventos, *links* de outras bibliotecas tanto físicas e quanto digitais e espaço para comentários em cada publicação e *e-mail* e telefone para contato. O *blog* da Biblioteca Municipal de Murça ¹⁰ é praticamente a página principal da unidade de informação, além de oferecer todos os mesmos itens da biblioteca de Viana de Castelo, possui o atendimento *online* através do *Windows Live*

⁹ Ver: <http://bibliotecamunicipaldevianadocastelo.blogspot.com/>

¹⁰ Ver: <http://bmmurca.blogspot.com/>

Messenger.



Figura 4.2 – Biblioteca Municipal de Murça

Na Inglaterra, a Biblioteca Nacional¹¹ possui 10 *blogs* para divulgações de notícias divididas nas seguintes temáticas: sobre a exposição do rei Henry VIII, obras de Ted Hughes, invenções e patentes, preservação de arquivos, direito de liberdade e expressão, vida empresarial e propriedade intelectual, arquivos de Harold Pinter, projetos de documentos digitais, documentos sonoros e por fim, grandes exposições da biblioteca britânica.

No Brasil, somente a Biblioteca da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) utiliza um *blog* para a divulgação de notícias relacionadas à unidade de informação propriamente dita e a comunidade acadêmica sem a possibilidade dos usuários comentarem a informação postada pela biblioteca.

Os *weblogs* podem ser mais do que serviços de alerta, seja formais (lista de novos materiais, sumários correntes, etc.) ou informais (exposições, murais, etc.).

¹¹ Ver: <http://www.bl.uk/>

Através de um blog, é possível divulgar as novidades sobre uma unidade de informação, novos títulos que chegaram para serem incorporados ao acervo e a imagem da capa desses títulos, inserir comentários sobre as novas aquisições e disponibilizar espaço para que os usuários deixem registrado a sua opinião [...] (SILVA, 2005, p.167)

Mas para implantar o serviço de referência¹² utilizando a ferramenta *blog*, é necessário fazer uma avaliação do seu serviço, fazer planejamento da biblioteca como um todo, definir os seus propósitos para o serviço e ações de marketing.

O planejamento é fundamental para quem pretende implantar qualquer serviço na biblioteca, e no caso dos *blogs* isto não é diferente. O gestor da unidade de informação deve ter em mente o impacto que esta ferramenta proporcionará tanto para os usuários quanto para própria biblioteca. Para os autores Santos; Fachi; Varvakis (2003, p.86) afirmam que o planejamento é importante para

[...] conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário. Além disso, com o uso da Internet, surge a necessidade de estar constantemente disponibilizando novos serviços, os quais atendam às necessidades dos usuários de forma eficaz. No entanto, para que isto ocorra, são necessárias constantes avaliações e análises dos serviços e dos usuários.

Para Skinner (2002 *apud* BARROS, 2004) a disponibilidade de tempo é um empecilho na produção dos *blogs*. Os bibliotecários também trabalham em ambiente físico, atendendo usuários presenciais com as suas dúvidas e anseios. E para sanar este problema é necessário ter pessoal especialmente encarregado de manter e atualizar o *blog*. E este responsável deve estar atento as novidades que envolvem a temática da biblioteca, buscando informações nos principais meios de comunicação especializados. Este deve ter gosto de escrever e de trabalhar no serviço de referência virtual.

Outro quesito fundamental na concepção dos *blogs* no serviço de referência é a definição dos seus propósitos, da finalidade desta ferramenta neste serviço cabendo este ao indicar o que propõe oferecer (serviços e produtos), a quem e em que condições num documento ao quais os utilizadores deverão ter acesso. O *blog* promoverá alerta de serviços e fontes informacionais? Como será? Há demanda de usuários por serviços à distância? Esse método será eficaz para servir melhor os leitores ávidos, indicando informações e novidades

¹² Para implementar este serviço *online*, mesmo sendo um *blog*, o ideal é seguir as recomendações da *American Library Association* (ALA) disponíveis em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>

de livros? Será que é oportuno interagir melhor, em ambiente virtual com a comunidade na qual a biblioteca está inserida? Estas são algumas questões que devem ser pensadas antes de agregar os *blogs* no serviço de referência.

As ações de marketing consistem no primeiro trabalho, junto com planejamento, que o bibliotecário tem para definir estratégias na hora de criar um *blog* para o serviço de referência. Amaral (1996, p.4) justifica que a

[...] adoção do *marketing* em unidades de informação é vista como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando a sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas para fazer trocas adequadas, quebrando as barreiras na comunicação entre as unidades de informação e seus usuários para melhor satisfazer as necessidades informacionais desses usuários.

E também, a adoção do marketing não só serve como forma de valorizar a bibliotecário, mas também para promover os serviços da unidade de informação.

Para Figueiredo (1991) o marketing vai muito além da promoção tradicional tornando-se elemento vital na função do planejamento e acrescenta uma nova dimensão na promoção de serviços bibliotecários.

Amaral (2008) enfatiza que a promoção é muito mais do que fazer divulgação da biblioteca e demais unidades de informação, usar cartazes para promover eventos, ou elaborar folhetos e marcadores de livro com informações sobre os serviços prestados. “A promoção abrange o uso de canais de comunicação para informar a existência de algo, além de convencer os possíveis interessados em usar ou adquirir aquilo que se promove.” (AMARAL, 1996, p.76)

Ainda de acordo com a autora, no ambiente das unidades de informação, os objetivos da promoção são:

- 1) tornar a unidade de informação e seus produtos e serviços conhecidos pelos usuários potenciais;
- 2) tornar o ambiente da unidade de informação e seus produtos e serviços de informação atraentes para os usuários potenciais;
- 3) evidenciar os benefícios dos produtos e serviços oferecidos;
- 4) manter os usuários reais, constantemente, bem informados sobre atuação da unidade de informação, seus produtos e serviços. (AMARAL, 2001, p.76)

Por isso, para implantar um *blog* na biblioteca é muito importante que o gestor deva ter em mente do que os usuários “querem” e “para quê” do serviço que será implantado pois “em vez de fazer com que os usuários/consumidores façam uso dos produtos que têm a oferecer, o sistema cria produtos específicos que vão ao encontro das necessidades e interesses dos usuários.” (FIGUIREDO, 1991, p.136)

Os artigos escritos pelo bibliotecário no *blog* possibilitam uma interação com os

usuários da unidade de informação muito além do serviço de referência em ambiente virtual, onde é possível trabalhar temas e obter respostas junto com os usuários. (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008) Através do *link* “comentários”, os usuários podem escrever críticas, sugestões dos serviços prestados pela unidade de informação, aquisições de livros novos, ou até tirar dúvidas com o bibliotecário e etc.

No serviço de referência, os *blogs*, por serem ferramentas que mantêm interatividade com o usuário, podem preencher as necessidades informacionais do requerente através do campo de busca neles existentes. O usuário pode recuperar a informação desejada que foi postada pelo bibliotecário, já que as entradas são arquivadas e categorizadas, mas o ideal é que o serviço de referência deve ter listas das perguntas mais frequentes disponíveis através de um *link*. Caso estas questões sejam complexas, o bibliotecário pode utilizar outras ferramentas que podem ser acrescentadas no *blog* da biblioteca através de *links*, com o objetivo de sanar as necessidades do requerente em tempo real. Vieira; Carvalho; Lazzarin (2008) sugerem que o bibliotecário deve ter contas de serviços de Mensagens Instantâneas, skype ou Meebo, possibilitando aos usuários um contato em tempo real.

Outro fator importante que não deve deixar de constar do *blog* de referência são *links* para pesquisa *online* do acervo da biblioteca, tradutores *online*, serviços de alerta eletrônico, jornais eletrônicos, comutação bibliográfica, coleções especiais, mapas *online*, *slides*, gravações de áudio e vídeos, textos completos.

Para uma melhor utilização da biblioteca e de seus recursos informacionais nelas presentes, tanto obras físicas ou digitais e o acesso a estes recursos, os usuários precisam desenvolver competências e habilidades na busca da informação. E para tal, os bibliotecários de referência devem desenvolver atividades educacionais contemplando os treinamentos de usuários.

4.1 A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

Através de competência profissional, da sua formação profissional e da experiência vivida no setor, o bibliotecário de referência pode utilizar aplicativos dos *blogs* como arma poderosa para o treinamento de usuários e também da educação continuada dos mesmos. “As organizações que investem continuamente neste processo terão maior capacidade para reagir às mudanças e de se adaptarem mais rápido a elas.” (DIAS *et al.*, 2004, p.3)

Os *blogs* possuem funções de acrescentar *podcast* (arquivos de áudio, vídeos, fotos,

slides e imagens), *links* de outros sites em cada *post*. Com isso, o bibliotecário de referência pode utilizar estes recursos para:

- Auxiliar os usuários remotamente mostrando como se busca uma obra em um catálogo impresso e *online*;
- Acrescentar *links* de fontes de informação nacionais e internacionais, separado por categorias, para satisfazer as necessidades dos usuários;
- Ensinar como fazer uma pesquisa nas fontes de informação eletrônicas, na área do conhecimento que a biblioteca abrange e
- Ensinar como normalizar trabalhos acadêmicos à distância.

A grande vantagem na utilização destes aplicativos é de poder ser acessado e visto quantas vezes o usuário quiser em qualquer computador com Internet de qualquer lugar do mundo. Com isso, os usuários poderão rever alguns tópicos passados pelo bibliotecário durante o treinamento com o intuito de relembrar, por exemplo, de como faz uma pesquisa no Portal de periódicos da CAPES. Mas o principal objetivo destes aplicativos no *blog* de referência é transformar os usuários remotos e potenciais em usuários reais. Barros, Maria (2003) salienta que o que se pretende é que o usuário seja capaz de se desenvolver na unidade de informação como sujeito, contando com o suporte da biblioteca e do bibliotecário.

Dentre os papéis do bibliotecário no serviço de referência, um deles é o “de auxiliar o usuário a aprender a pesquisar, a localizar a fonte mais adequada, a elaborar o perfil da busca bibliográfica e a encontrar a informação que precisa com eficiência e eficácia.” (CARIBÉ, 2006, p.16)

O papel de educador fica mais evidente na medida que o bibliotecário esteja capacitado na utilização das fontes e tenha habilidades e competências para expressar em linguagem, simplificada e compreensível, conceitos complexos que demandam linguagens especializadas. (DIAS *et.al*, 2004, p.3)

Com isso, os *blogs* podem ser ferramentas fundamentais no treinamento de usuários, podendo atingir um número maior de usuários, inclusive os potenciais, na oferta de seus produtos e serviços. Mas, para isso, o *blog* deve ter critérios de usabilidade sendo que a “[...] interface deve ser de fácil uso; o acesso as informações deve ser eficiente e deve requerer um mínimo de tempo e esforço dos usuários finais.” (DIAS, 2005, p.4) e a participação efetiva do bibliotecário de referência para que o serviço atenda com eficiência e eficácia as necessidades dos usuários.

As unidades de informação somente alcançarão suas metas de atendimento aos seus clientes na medida que os recursos informacionais ali disponíveis forem ampla e

intensamente utilizados por seus usuários. Portanto, esses necessitam não só conhecer a unidade, mas saber extrair o máximo de informações de que necessitam e utilizar todo o seu potencial. (CARIBÉ, 2006, p.19)

Para implantar um *blog* de referência, a unidade de informação deve, primeiramente, conhecer as expectativas dos usuários, e para isso devem-se fazer estudos de usuários.

As atividades de estudos de usuários vêm ganhando cada vez mais importância em ambientes organizacionais. Os estudos de usuários

[...] se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos. (FIGUEIREDO, 1991, p.24)

Nos serviços digitais, o problema inicial do estudo de usuários em serviços de bibliotecas é a grande dificuldade de identificar com mais precisão o perfil deste que usa o serviço, pois a audiência é maior e difícil de ser definida fazendo com que a avaliação do sistema se torne complicada. Nos *blogs* há alternativas muito interessantes para diminuir estes problemas.

No próprio *blog* é possível medir audiência através de um gráfico estatístico, podendo ser visualizadas o número de visitas pelos dias, semanas e meses. (ver figura 4.2) Há também a possibilidade de ver quantos comentários foram inseridos pelos usuários, de *tags*, artigos e o número de total de visualizações.

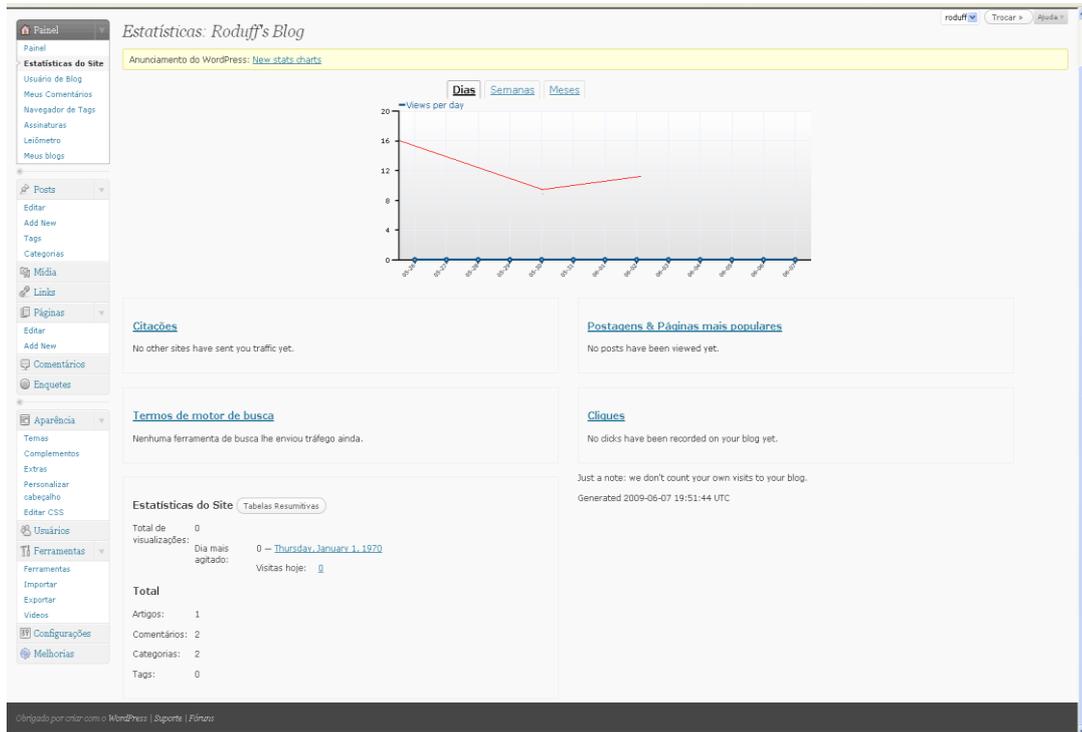


Figura 4.3 – Estatística no *blog*. Fonte: <http://rdesr.wordpress.com/>

Na *web* existem inúmeros aplicativos que podem ser inseridos nos *blogs*. Dentre os que mais se destaca é o *Google Analytics*¹³ onde é possível checar a origem do tráfego (se ele veio de um site de buscas, *links* de outros *sites* ou diretamente pelo endereço), palavras que mais foram geradas para o site e percentuais de novas visitas, como eles interagem etc. As estatísticas são enviadas por *e-mail* com atraso de algumas horas, que podem ser em tabelas ou em gráficos estatísticos do fluxo diário, semanal, mensal ou anual dos internautas. Não é necessária instalação. O serviço é gratuito (no limite máximo de cinco milhões acessos mensais) em que este preenche um formulário *online*.

Mas, ao utilizar-se apenas estes aplicativos, deve-se ter em conta que eles só atendem de forma quantitativa e não qualitativa as pesquisas em ambiente virtual.

O bibliotecário também deve conhecer o perfil dos usuários da biblioteca e, na expectativa de identificar suas necessidades de informação, realiza os estudos de usuários. Esses estudos são interdisciplinares, pois se fazem valer dos aportes da Psicologia, Administração, Linguística, Informática, Estatística, entre outras. (CARVALHO; AMARAL, 2008, p.2)

Ainda de acordo com as autoras

Os estudos de usuários assumem importância como instrumentos de gestão porque fornecem subsídios aos bibliotecários para a identificação do perfil dos seus

¹³ É um serviço disponibilizado pela Google onde ao ativar o serviço através de uma conta Google e cadastrar o site. Este serviço pode ser encontrado no endereço: <http://www.google.com/analytics/pt-BR/index.html>

usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem desenvolvidos pela biblioteca. (CARVALHO; AMARAL, 2008, p.3)

Portanto, para atender qualitativamente um estudo em serviços físicos ou em um *site*, é necessário que se tenha um modelo piloto do serviço/produto a ser oferecido que seja mostrado ao usuário, para que ele possa opinar com conhecimento. (FIGUEIREDO, 1991).

E também, deve-se definir o perfil do usuário para quem o serviço será disponibilizado, identificar os problemas que o usuário enfrenta com relação ao uso do serviço e quais às suas limitações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da análise de literatura feita para este trabalho, vimos que o *blog* pode ser utilizado no serviço de referência em bibliotecas junto com outros aplicativos. Pela sua facilidade de criação e gerenciamento, os *blogs* são, por sua vez características, ressaltadas por esta pesquisa, de grande interesse em unidades de informação para que as que tem problemas orçamentários, há uma vantagem a mais para implementação de serviços de informação na *web* para sanar as necessidades informacionais de seus usuários.

Vimos que esta ferramenta é bastante utilizada por bibliotecas estrangeiras, como por exemplo, Biblioteca Municipal de Murça em Portugal que utiliza o *blog* como sua *home page* (ver seção 4, p.31). Infelizmente no Brasil, o uso do *blog* em bibliotecas é muito restrito e não utiliza todas as suas potencialidades.

Por meio da participação dos usuários nos *blogs*, através do campo “comentários”, as bibliotecas podem avaliar se seus serviços estão ou não satisfazendo as necessidades informacionais de seus usuários, através de críticas e sugestões, construindo assim uma participação coletiva e, deste modo, tornando a biblioteca mais próxima de seu público, abrindo espaço para geração e disseminação de conhecimento e tornando o serviço de referência mais dinâmico.

Nos *blogs* há também a oportunidade de cada *post* divulgar ou pedir sugestões para novas aquisições a seus usuários, divulgar novos eventos, treinar usuários através de vídeos. Normalizar trabalhos acadêmicos, efetuar buscas em bases de dados são outras ricas possibilidades oferecidas pelos *blogs* no que diz respeito ao desenvolvimento de competências dos usuários, para que eles mesmos possam sanar as suas necessidades informacionais.

Vimos também que, no que diz respeito à disponibilização de recursos informacionais, o *blog* pode oferecer *links* de acesso para utilização de serviços mais convenientes para uma unidade de informação, como catálogos *online*, bases de dados nacionais e estrangeiros, perguntas mais frequentes. Pode igualmente promover o acesso, por meio de outras ferramentas nele disponibilizadas, para o atendimento em tempo real, como chat, mensagens instantâneas e videoconferência, recursos variados a serem utilizados para sanar questões complexas com o bibliotecário.

Verificou-se que os aplicativos dos *blogs* podem ser ferramentas eficientes para os treinamentos de usuários nas unidades de informação no desenvolvimento de competências informacionais para que estes busquem a informação sem a ajuda do bibliotecário.

O profissional da informação deve se antecipar à demanda informacional, ou seja, deve criar mecanismos para atender as futuras necessidades dos usuários. Neste sentido, o bibliotecário deve ter criatividade na hora de desenvolver serviços de informação utilizando ferramentas da *web* que surgirão ou que já existem para as bibliotecas com o objetivo de oferecer serviços centrados nos usuários com eficiência e eficácia.

Nesse sentido, cabe aos bibliotecários, sobretudo aos gestores da unidade de informação, estarem atentos, cada vez mais, para o aprimoramento dos serviços de informação, por meio dos meios digitais oferecidos aos seus usuários locais ou espalhados no ciberespaço.

Para implementar um serviço via *web*, verificou-se que se deve fazer uma avaliação do serviço de referência já existente em ambiente presencial, para saber se o serviço atenderá ou não as necessidades remotamente; criar um modelo piloto do serviço, para que os próprios usuários avaliem e estabelecer a missão e seus objetivos. Deve também ser considerado que, para análise dos serviços virtuais, o fato de os *blogs* possuírem um recurso de análise da audiência bem como a existência de ferramentas na internet que podem propiciar uma análise mais criteriosa do tráfego (ver seção 4.1, p.34). Entretanto estes recursos *online* só atendem de forma quantitativa as pesquisas.

Ficou igualmente evidente que tanto na implementação quanto no gerenciamento do serviço de referência nos *blogs*, devem-se seguir as recomendações da ALA para serviços *online* já existentes ou a serem criados.

Como sugestão para trabalhos futuros, é interessante que se faça estudo de caso em bibliotecas universitárias brasileiras de como os *blogs* podem complementar os seus serviços, utilizando todos os recursos que esta ferramenta oferece para educação dos usuários na utilização dos serviços existentes nas unidades de informação e como forma de se aproximar com seu público.

Por fim, sugere-se que as bibliotecas e os bibliotecários devem estar sempre atentos com as ferramentas tecnológicas mais populares, pois é uma forma de atrair os usuários potenciais, já que muitos deles utilizam estas ferramentas, e transformá-los em usuários reais, mostrando que as unidades de informação acompanham (e precisam acompanhar) as mudanças no cenário da informação, para assim poderem corresponder mais plenamente às expectativas e necessidades de seus usuários.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Robson L. de. **Disseminação seletiva de informação no contexto dos serviços de bibliotecas digitais**. São Paulo: SBU, [2007] 14p. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=23480>>. Acesso em: 01 out. 2008.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida B. Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v.2, n.2, p.1-8, 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>>. Acesso em: 10 out. 2008.

AMARAL, Sueli Angelica do. Marketing e o desafio profissional em unidades de informação. **Cin.inf.**, Brasília, v.25, n.3, p.1-11, 1996. <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/452/411>>

_____. Atividades de marketing na promoção de serviços de informação: pesquisa sobre o SONAR-INIS e o SERVIR-INIS do CIN/CNEN. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 75 - 96, jan./jun.2001

_____. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade**. Estudos, v. 18, p. 31, 2008.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v.30, n.2, p.7-15, maio/ago. 2001. <Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 17 jul. 2008.

BARROS, Maria Helena T. C. **Disseminação da informação: entre a teoria e a pratica**. Marília, SP: s.n, 2003.

BARROS, Moreno de A. blogs e bibliotecários. In: Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação, 27., 2004, Recife. **Anais...** Recife, 2004. Disponível em: <<http://www.sharemation.com/moreno/blogss.pdf>>

_____. **Esfera pública online e o blog bibliotecários sem fronteiras**. 2006. 51f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em biblioteconomia e documentação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006.

BLOOD, Rebecca. **Weblogs: a history and perspective**. Disponível em: <http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html> Acesso em: 14 maio 2009.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, Biblioteca 2.0 e Ciência da Informação: um protótipo para disseminação seletiva de informação na web utilizando *mashups* e *feeds* RSS. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Bahia. **Anais...** Bahia: ENANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.lfbcampos.com/Web2.0biblioteca2.0eCinciadaInformao.pdf>>. Acesso em: 03 out. 2008.

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. A educação a distância em unidades de informação. In: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO UFRJ – SiBI, 8., 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. 1 CD-ROM.

CARVALHO, L. S. ; LUCAS, Elaine R. de Oliveira . Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao on-line.. In: VI CINFORM - Encontro Nacional em Ciência da Informação, 2005, Salvador. Anais do VI CINFORM. Salvador : UFBA, 2005. p. 01-08.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de; AMARAL, Sueli Angelica do. Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. São Paulo. In: **Anais...** ENANCIB, 9., São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://www.enancib2008.com.br/cd/6%20-%20Trabalhos%20em%20PDF/GT4/1%20-%20Oral/1834%20-%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20e%20estudos%20de%20usu%C3%A1rios%20em%20bibliotecas%20universit%C3%A1rias%20brasileiras.pdf>> acesso em: 21 maio 2009.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. 11.ed. São Paulo, SP : : Paz e Terra, 2008. v.1

COLEÇÃO INFO EXAME. **Sites 2.0**. n.51. Rio de Janeiro: Abril, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000. disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/269/237>>. Acesso em: 03 out. 2008.

DIAS, Raquel. Métricas para avaliação de sistema de informação. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com.br/index.php/reinfo/article/view/117>> Acesso em: 11 jun. 2009.

FERREIRA, Aurelio Buarque de H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3.ed. ver. Atual. Rio de Janeiro: Positivo, 2004.

FIGUEIREDO, Nice M. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

_____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996.

_____. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de lemos, 2001.

MACEDO, Neusa Dias de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.17, n.3/4, p.61-70, jul./dez., 1984.

MANGAS, Sérgio Felipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n.28, abr./jun., 2007. disponível em: <<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a02n28.pdf>> Acesso em: 20 maio 2009.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; CARVALHO, Suzana M. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspect. Ciênc. Inf.**,

Belo Horizonte, v.11, n.2, p.174-186, maio/ago. 2006. disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/321/125>>. Acesso em: 18 set. 2008

MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviço de Referência Digital. In: MARCONDES, Carlos Henrique et al. **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: UFBA; Brasília: IBICT, 2005. p.227-240.

MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 3, p. 96-126, 2000. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>>. Acesso em: 9 nov. 2008.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença web no serviço de referência em unidades de informação: revisão da literatura. **Rev. ACB**, Florianópolis, v.11, n.1, p.129-142, jan./jul., 2006. disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/index.php/racb/article/view/472/598>> Acesso em: 25 maio 2009.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>>. Acesso em: 26 abr. 2003.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectiva do serviços de referência digital. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69- 82, set./dez., 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 03 out. 2008.

QUERIDO, Paulo; ENE, Luís. Breve história. In: _____. **Blogs**. Lisboa: Centro Atlântico, 2003. p.17-19. Disponível em: <http://books.google.com/books?id=mjVjmlv_EtkC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_summary_r&cad=0>

RECUERO, Raquel da Cunha. Weblogs, webrings e comunidades virtuais. **Biblioteca on-line de ciências da comunicação**, 2003. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-weblogs-webrings-comunidades-virtuais.pdf>>

RODAS, Leandro Cianconi de Paiva. Blogs. In: _____. **Democracia e cidadania na web social: participação, colaboração e produção coletiva de conhecimento**. 2009. f.97-100 Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Convenio Universidade Federal Fluminense e IBICT, Niterói; Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://cianconi.com/leandro/wp-content/uploads/2009/04/Democracia%20e%20Cidadania%20na%20Web%20Social%20-%20Leandro%20Cianconi.pdf>>

RODRIGUES, Catarina. **Blogs e a fragmentação do espaço público**. Universidade de Beira Interior, 2006. disponível em: <<http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/rodrigues-catarina-blogs-fragmentacao-espaco-publico.pdf>> Acesso em: 02 maio 2009.

RODRIGUEZ, Ramón Alberto M. **Servicio de referencia virtual: concepto, organización y**

evaluación. Santa Clara: Feijóo, 2006. disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15079/>>

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 175f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/GelciRostirolla.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2008.

SANTOS, Luciano Costa; FACHI, Gleisy Regina B. ; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/122/103>>

SCHWEITZER, Fernanda. et al. Análise dos serviços de referência virtuais “Research help now” e “Askaway”. **Revista Ponto de Acesso**, v.1, n.2, p.37-48, jul./dez., 2007. disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1563/1811>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. O serviço de referência. In: _____. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. f.37-53 Dissertação Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2008.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. O uso de blogs pelos bibliotecários. In: _____. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. 2005. p.167-172.

_____. Bibliotecário de referência. In: _____. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília, DF: Thesaurus, 2005.

VEGA, José A.; ROJO, Ángela S. Weblogs: un recurso para profesionales de la infomación. **Revista Española de Documentación Científica**, abr.-jun. 2003, vol. 26, n. 2, p. 227-236. disponível em: <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/weblogs.htm>> Acesso em: 21 maio 2009.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na web 2.0 para as bibliotecas das universidades federais. 2008. São Paulo. In: **Anais... ENANCIB**, 9., São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://www.bax.com.br/teaching/courses/bibliotecasdigitais/referencias/PROPOSTA.pdf>>. Acesso em: maio 2009

